



DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah, D. (2015): *Manajemen transportasi dalam kajian dan teori*. Jakarta: Pus. Fak. Ilmu Sos. dan Ilmu Polit, ISBN: 978-602-9006-12-4, 19-25.
- Bariklana, M. N. (2022): Studi implementasi feeder Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang. *TheJournalish: Social and Government*, ISSN: 2775-5275, 3(4), 336-348.
- Cervero, R. (1998): *The transit metropolis: a global inquiry*. Island Press, ISBN: 155-963-59-16, 50-65.
- Cronbach, L. J., dan Meehl, P. E. (1955): Construct validity in psychological tests. *Psychological Bulletin*, ISSN: 0033-2909, 52(4), 281-302.
- Deng, T., dan Nelson, J. D. (2011): Recent developments in bus rapid transit: a review of the literature. *Transport Reviews*, ISSN: 0144-1647, 31(1), 69-96.
- Departemen Perhubungan Republik Indonesia. (2012): Pedoman transportasi feeder. Jakarta: Departemen Perhubungan Republik Indonesia, 1.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., dan Miniard, P. W. (1995): *Perilaku konsumen: jilid 1 dan 2. edisi keenam alih bahasa Budijanto*. Jakarta Barat: Binarupa Aksara, ISBN: 003-015-33-79, 3-12.
- Ferdinand, A. (2006): *Metode penelitian manajemen: pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan disertasi ilmu manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro, ISBN: 979-704-254-5, 10-18.
- Firmansyah, R. A., dan Putra, K. H. (2019): Analisis tingkat kepuasan pengguna transportasi umum “Suroboyo Bus” rute halte Rajawali–Terminal Purabaya dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). In *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur*, ISSN: 2656-6205, 1(1), 1-6.
- Fornell C., Johnson M.D., Anderson E.W. dan Bryant B.E. (1996): American Customer Satisfaction Index (CSI) nature, purpose and findings. *Journal of Marketing*, ISSN: 1547-7185, 60 (1), 7-18.
- Fornell, C., dan Larcker, D. F. (1981): Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, ISSN: 1547-7193, 18(1), 39-50.
- Ghozali, I. (2006): *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ISBN: 979-7-04-3002
- Ghozali, I. (2016): *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 2*. Universitas Diponegoro, ISBN: 979-704-015-1, 23-51.
- Greer, R., Campen, dan Bart, V. (2011): Influences on public transport utilization the case of Auckland. *Journal of Public Transportation*, ISSN: 2374-1618, 14(2), 53-60.
- Gronroos, C (1984): A service quality model and its market implication. *European Journal of Marketing*, ISSN: 2683-6467, 13(5).
- Gunawan, C. (2019): *Regresi linear tutorial SPSS lengkap*. Sukabumi: Cibereum, ISBN: 978-602-50242-0-2, 11-22.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2010): *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson Education, ISBN: 978-013-813-26-37, 14-33.
- Handayani, R. (2020): *Metodologi penelitian sosial*. Yogyakarta: Trussmedia



- Grafika, ISBN: 978-623-7771-07-4, 10-24.
- Hariani, M. L., Varadila, V., dan Mukhlis, J. (2023): Evaluasi kinerja operasional dan pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang rute Penggaron-Mangkang. *SIKLUS: Jurnal Teknik Sipil*, ISSN: 2549- 3973, 9(1), 28-42.
- Haynes, S. N., Richard, D. C. S., dan Kubany, E. S. (1995): Content validity in psychological assessment a functional approach to concepts and methods. *Psychological Assessment*, ISSN: 1040-3590, 7(3), 238-247.
- Hendarto, S., Rasyid, H., dan Rudi, H. K. (2001): *Dasar-dasar transportasi*. Bandung: Penerbit ITB, ISBN: 978-979-96804-1-5, 26-31.
- Hermansyah, H., Amsuardiman, A., dan Nawawi, M. (2022): Evaluasi penggunaan moda transportasi Bus Trans Metro Deli rute Lapangan Merdeka–Pinang Baris di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil dan Arsitektur (JITAS)*, ISSN: 2830-3911, 1(2), 77-89.
- Hussin, H., Amran, N. N., Khafidz, H. A., Rahman, N. F. A., Ismail, A., Zakaria, Z., dan Azlan, N. (2022): Students' perception of digital alternative assessment practices in islamic studies. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, ISSN: 2226-6348, 11(3), 465-481.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., dan Tsuji, S. (1984): Attractive quality and must-be quality. *The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, ISSN: 2432-1044, 14(2), 39-48.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021): *Peraturan menteri perhubungan nomor pm 29 tahun 2021 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kendall, M. G. (1938): A new measure of rank correlation. *The Journal of Biometrika*, ISSN: 1464-3510, 30(2), 81-93.
- Khoirista, A. (2015): Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan survey pada pelanggan FedEx Express Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, ISSN 2548-9909, 25(2), 17–28.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2016): *Manajemen pemasaran jilid 1. edisi ketiga belas*. Jakarta: Erlangga, ISBN: 978-1-292-09262, 9-18.
- Kurnianingtyas, A. P., Mardiyah, A., dan Fauzizah, K. L. (2020): Analisa kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II Terminal Terboyo-Terminal Sisemut. *Indonesian Journal of Spatial Planning*, ISSN: 2723-0619, 1(2), 63-71.
- Kurniawan, A. A. (2014): Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan moda transportasi umum. *Doctoral Dissertation, UAJY*, ISSN: 2842-1391, 1(1), 43-62.
- Leedy, P. D., dan Ormrod, J. E. (2005): *Practice research planning and design*. New York. ISBN: 978-013-119-29-78, 26-34.
- Lovelock, C., Wirtz, J., dan Mussry, J. (2011): *Pemasaran jasa. edisi 7*. Erlangga: Jakarta, ISBN: 978-194-4659-00-4, 11-17.
- Malhotra, N. K. (2020): *Marketing research an applied orientation*. Pearson, ISBN: 978-013-608-54-30, 52-60.
- Nasution, M.N. (2004): *Manajemen transportasi*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, ISBN: 978-623-996-41-08, 45-49.
- Oliver, R. L. (1980): A cognitive model of the antecedents and consequences of



- satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, ISSN: 2491-5312, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L., Zeithaml, dan Valarie A. (1988): Servqual a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, ISSN: 1873-1384, 64(1), 12-40.
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2022): *Laporan penggunaan aplikasi Laporgub Jawa Tengah*. Provinsi: Jawa Tengah. Diperoleh dari situs internet: <https://laporgub.jatengprov.go.id>. Diunduh pada tanggal 16 Januari 2024, pukul 21.25 WIB.
- Priyatno, D. (2020). *Panduan praktis analisis data dengan spss*. Yogyakarta: Mediakom. ISBN: 978-602-5568-68-0, 20-35.
- Putra, A. D., dan Harini, C. (2018): Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada layanan transportasi umum. *Jurnal Ilmu Manajemen*, ISSN: 2302-1373, 6(2), 123-132.
- Putri, E. F. P. (2022): *Penyusunan kuesioner dalam penelitian Pusat Mata Nasional RS Mata Cicendo Fakultas Kedokteran (Tugas Akhir)*, Universitas Padjadjaran Bandung.
- Rakhmatulloh, A. R., Febrian, M. N., Susetyarto, M. B., dan Dewi, D. I. K. (2021): The impact of bus Trans Semarang route to land prices and urban land sustainability. *Journal of Urban and Environmental Engineering*, ISSN: 2232-1956, 15(2), 126-138.
- Reichheld, A., dan Dunlop, A. (2023): How to build a high trust workplace. *MIT Sloan Management Review*, ISSN: 1532-9194, 64(2), 1-4.
- Rohman, N. (2019): *Pengaruh transportasi umum terhadap pelestarian lingkungan di Kota Jakarta (Tugas akhir)*, Universitas Negeri Jakarta.
- Safe, Y. T., Udiana, I. M., dan Bella, R. A. (2015): Evaluasi kinerja angkutan umum trayek Terminal Oebobo-Terminal Kupang PP dan Terminal Kupang-Terminal Noelbaki PP. *Jurnal Teknik Sipil*, ISSN: 2089-4953, 4(1), 65-78.
- Schiffman, Leon dan Leslie L. Kanuk. (2008): *Perilaku konsumen. edisi ketujuh. cetakan keempat*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, ISBN: 979-683-102-3, 38-46.
- Spearman, C. (1904): General intelligence, objectively determined and measured. *The American Journal of Psychology*, ISSN: 2326-3649, 15(2), 201-293.
- Strid, E. N., Wahlin, C., Ros, A., dan Kvarnstrom, S. (2021): Health care workers experiences of workplace incidents that posed a risk of patient and worker injury a critical incident technique analysis. *BMC Health Services Research*, ISSN: 1472-6963, 21(1), 511-512.
- Sugiyono, (2010): *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, ISBN: 979-8433-64-0, 54-59.
- Sugiyono, (2017): *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, ISBN: 979-8433-64-0, 33-40.
- Suraharta, I. M., dan Ananda, A. F. (2020): Perencanaan angkutan feeder yang melayani brt koridor 2 Nusadua-Bandara. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, ISSN: 2715-6613, 11(2), 12-24.
- Suryabrata, dan Sumadi. (2004): *Metodologi penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, ISBN: 979-421-104-4, 12-22.
- Susanti, A., Soemitro, R. A. A., dan Suprayitno, H. (2017): Identifikasi awal



layanan feeder di tiap-tiap stasiun yang menjadi tempat pemberhentian ka penumpang di Kota Surabaya. *Jurnal Universitas Negeri Surabaya*, ISSN: 2252-5009, 1(1), 439-445.

Tjiptono, F. (2014): *Pemasaran jasa prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi. ISBN 978-979-29-4417-, 10-17.

Tjiptono, F. (2019): *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, ISBN: 978-623-01-0229-5, 23-30.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun (2016): *Penyandang disabilitas*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., dan Gremler, D. D. (2018): *Services marketing integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education. ISBN: 978-0-07-811210-2, 25-28.

